waterluxe

- Contactar
- Localizar envío
- Devolver tu pedido
- Enviar una incidencia

# Términos y Condiciones

Nuestros términos y condiciones te explican de manera clara cómo puedes usar nuestra página web y aprovechar los servicios que te ofrecemos. Están diseñadas para que todo sea transparente y sepas qué esperar mientras navegas o realizas compras con nosotros. ¡Queremos que tu experiencia sea fácil y segura!

## Condiciones generales de contratación

Estas condiciones se aplican a todas las contrataciones realizadas a través de nuestros canales digitales, y se complementarán, en su caso, con las condiciones particulares que puedan establecerse para determinados productos, servicios o promociones. En caso de discrepancia entre ambas, prevalecerán las condiciones particulares.

## 2. Actualización de condiciones

**Waterluxe** se reserva el derecho de actualizar, modificar o eliminar, en cualquier momento y sin previo aviso, cualquiera de las cláusulas aquí recogidas. No obstante, las condiciones aplicables serán siempre las que estén publicadas y aceptadas por el cliente en el momento de la formalización del pedido o contratación.

Cualquier modificación futura requerirá una nueva aceptación por parte del cliente para que tenga efectos en futuras contrataciones.

## 3. Aceptación por parte del cliente

Al realizar una compra o contratar un servicio, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente tanto estas condiciones generales como, en su caso, las particulares aplicables. Esta aceptación es indispensable para poder completar el proceso de contratación.

## 4. Vigencia

Las presentes condiciones estarán vigentes mientras permanezcan publicadas en nuestr sitio web. Su validez queda vinculada a dicha publicación, sin perjuicio de que las condiciones previamente aceptadas por el cliente se respeten hasta la finalización del

condiciones generales de contratación; el **Real Decreto Legislativo 1/2007**, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; así como la **Ley 7/1996**, de Ordenación del Comercio Minorista y demás normativa aplicable.

## 6. Carácter vinculante

Al aceptar estas condiciones, el cliente manifiesta su consentimiento expreso respecto a los procedimientos descritos para la compra o contratación de los servicios y productos de **Waterluxe**, comprometiéndose a respetar los términos establecidos.

Waterluxe se reserva el derecho de restringir el acceso a sus servicios o cancelar futuras compras a clientes cuyo comportamiento se considere abusivo, irrespetuoso o perjudicial para el correcto desarrollo de la actividad comercial. Esta medida podrá adoptarse con base en un interés legítimo (art. 6.1.f del Reglamento General de Protección de Datos) y se comunicará al afectado en caso necesario.

Asimismo, la empresa podrá denegar o cancelar pedidos si detecta prácticas fraudulentas, utilización indebida de la plataforma, o cualquier conducta que comprometa la seguridad, eficiencia o integridad del servicio.

## 7. Prioridad normativa

En caso de que existan condiciones particulares específicas para un producto o servicio concreto, y estas entren en conflicto con las condiciones generales aquí recogidas, se aplicará lo dispuesto en las condiciones particulares. En lo no previsto o no incompatible, se mantendrán vigentes las presentes condiciones generales.

## Identificación del responsable del sitio web

## Quién puede contratar

Se considerará “cliente” a toda persona física mayor de edad (18 años o más) y con plena capacidad legal para contratar, que resida en algún país de la Unión Europea y disponga de domicilio fiscal dentro del territorio comunitario. También podrán contratar personas jurídicas que acrediten adecuadamente su identidad y acepten las presentes condiciones generales, así como, en su caso, las condiciones particulares aplicables a productos o servicios concretos.

**No se permite la contratación a menores de edad ni a usuarios que no cumplan con estas condiciones o con la normativa legal aplicable. Asimismo, Waterluxe se reserva el derecho a limitar el acceso a la contratación a usuarios fuera del territorio de la Unión Europea o a aquellas zonas donde no ofrezca servicios de distribución.**

## Información previa a la contratación

Los productos y servicios ofrecidos por **Waterluxe** están organizados por categorías y subcategorías accesibles públicamente desde el sitio web, sin necesidad de registro previo. El usuario puede consultar libremente los artículos disponibles, accediendo a su ficha individual, donde encontrará:

- Descripción básica del producto
- Especificaciones técnicas
- Precio (IVA incluido)
- Disponibilidad y opciones de envío
- Descuentos aplicables (si los hubiera)
- Fotografías orientativas

**Nota importante**: las imágenes pueden presentar ligeras variaciones respecto al producto

sido debidamente confirmados por la empresa, salvo causa de fuerza mayor o error manifiesto, en cuyo caso se informará debidamente al cliente y se le ofrecerán alternativas o el reembolso correspondiente

## Precios y gastos adicionales

Todos los precios publicados en el sitio web están expresados en **euros (€)** e incluyen el **IVA vigente** y demás impuestos aplicables en el momento de la compra.

El coste del transporte **no está incluido en el precio inicial** de los productos y será detallado de forma clara antes de finalizar el pedido, para que el cliente conozca el importe total a pagar.

**Para pedidos con destino en la península (España)** cuyo importe sea igual o superior a **59 € (IVA incluido)**, **los gastos de envío estándar serán gratuitos**.

No obstante, **ciertos productos especiales** —como los que presentan un **peso elevado, dimensiones voluminosas o requisitos logísticos particulares**— pueden estar **excluidos de esta política de envío gratuito**. En estos casos, el coste de transporte se calculará de forma específica y se mostrará antes de finalizar la compra.

Los pedidos con destino **fuera de la península o en otros países de la Unión Europea** estarán sujetos a tarifas de envío diferenciadas, determinadas según la ubicación, el volumen y el peso del pedido.

Los precios mostrados serán los válidos en el momento de la compra, **salvo errores tipográficos evidentes**, los cuales serán corregidos tan pronto como sean detectados.

## Disponibilidad de los productos

El stock disponible puede variar en función de la demanda. Aunque el inventario se actualiza de forma frecuente, es posible que algún producto no esté disponible en el

**En estas situaciones, el cliente podrá optar entre:**

**Solicitar el reembolso íntegro del importe abonado**, que se realizará utilizando el mismo método de pago empleado por el cliente o **recibir un producto de características equivalentes o superiores**, sin coste adicional.

🛒 **Proceso de compra y funcionamiento de la web**

El proceso de compra en nuestro sitio web se realiza de forma totalmente digital, guiado paso a paso:

1. **Selección de productos:** El cliente puede consultar libremente el catálogo y añadir productos al carrito.
2. **Carrito y resumen del pedido:** Antes de finalizar, se muestra un resumen con productos seleccionados, precios, impuestos y gastos de envío, si los hubiera.
3. **Datos de envío y facturación:** El cliente deberá introducir sus datos personales y de facturación. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que los datos introducidos son correctos.
4. **Aceptación de condiciones:** Para completar el pedido, el cliente debe aceptar expresamente nuestras Condiciones Generales, la Política de Privacidad y la Política de Devoluciones.
5. **Pago:** El cliente puede elegir entre distintas formas de pago seguras. La pasarela cifrada garantiza la confidencialidad de los datos.
6. **Confirmación del pedido:** Una vez realizado el pago, el sistema envía automáticamente un correo electrónico de confirmación con el número de pedido y el resumen del mismo, así como la factura adjunta, que podrá solicitar en papel si así lo desea y sin coste alguno.
7. **Al finalizar la compra**: se crea automáticamente una cuenta vinculada a tu email. Recibirás instrucciones para establecer tu contraseña, cambiarla cuando quieras y recuperarla si la olvidas. Desde tu cuenta podrás consultar pedidos, descargar facturas, seguir el envío y abrir tickets de soporte. Usamos tu email para comunicaciones **transaccionales** relacionadas con tu compra (confirmaciones, estado, seguimiento y documentación). Los **recordatorios de carrito** y/o la

9. **Seguimiento del envío:** El cliente recibirá información sobre el seguimiento del envío mediante correo electrónico o SMS, según la agencia de transporte.

Todo el proceso está protegido mediante protocolos de seguridad y cifrado SSL para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos.

🇪🇺 **Fiscalidad y ventas en la Unión Europea**

Todos nuestros precios incluyen el IVA correspondiente según la normativa española.
No obstante, si eres una empresa ubicada en otro país de la Unión Europea y dispones de un NIF intracomunitario válido, puedes solicitar una factura sin IVA.
Para ello, es imprescindible introducir correctamente los datos fiscales al realizar el pedido. En caso de validarse la exención, el importe se ajustará automáticamente.

**Garantías**

## Garantía general

Todos nuestros productos cuentan con una **garantía legal de tres años** desde la fecha de entrega, conforme al **Real Decreto Legislativo 1/2007**, modificado por el **Real Decreto-ley 7/2021**, en vigor desde el 1 de enero de 2022. Esta garantía cubre cualquier **falta de conformidad**, entendiéndose por ello defectos de fabricación, funcionamiento anómalo, o productos que no se ajusten a lo ofrecido.

Durante los **primeros 12 meses**, se presume que cualquier defecto existía en el momento de la entrega (salvo prueba en contrario). A partir del segundo año, el consumidor debe demostrar razonablemente que el defecto no fue causado por mal uso, desgaste natural o mantenimiento incorrecto.

## Exclusiones y condiciones específicas

El mantenimiento preventivo, el desgaste habitual por el uso o los daños por mal uso, instalación inadecuada o manipulación incorrecta **no están cubiertos por la garantía**.
Tampoco están incluidos los daños derivados de fenómenos externos (rayos, humedad

**Instalación y uso profesional**

Dado que nuestros productos están destinados al **tratamiento del agua**, su correcto funcionamiento depende de una instalación adecuada y un mantenimiento periódico. **No se aceptarán reclamaciones por falta de conformidad** si el producto no ha sido instalado por un profesional cualificado o si ha sido manipulado fuera de las instrucciones del fabricante.

**Productos conectados a la red de agua**

Los equipos de ósmosis inversa, descalcificadores y otros dispositivos que **entren en contacto directo con la red de agua** quedan **excluidos de devolución una vez instalados**, por motivos de **higiene y salud pública**, según el artículo 103 del RDL 1/2007.

## Gestión de la garantía

Si detectas un defecto dentro del periodo de garantía:

1. **Contacta con nosotros** a través del formulario de contacto o desde tu cuenta de cliente.
2. Podemos solicitarte **fotos, vídeos o una descripción del problema** para realizar una evaluación preliminar.
3. Si procede, te indicaremos cómo hacernos llegar el producto a nuestras instalaciones.

Una vez recibido:

- Nuestro equipo técnico valorará si se trata de un defecto cubierto por la garantía.
- Si se confirma, se procederá a la **reparación o sustitución gratuita**.
- En caso de imposibilidad, se ofrecerá una reducción proporcional del precio o un reembolso completo.

**No tendrás que asumir ningún coste** (transporte, materiales o mano de obra) si el defecto

## Garantía para redistribuidores

Si eres distribuidor:

- Eres responsable ante tu cliente final.
- Debes hacer llegar a nuestras instalaciones cualquier producto con supuesta falta de conformidad.
- Cubriremos la reparación/sustitución **solo si el defecto es de origen**, y el coste de envío será asumido por ti salvo indicación contraria.

## Bombas de piscina – Exclusiones destacadas

La garantía de bombas de piscina **no cubre**:

- Funcionamiento en seco.
- Instalación incorrecta.
- Obstrucciones por cuerpos extraños.
- Uso con productos o líquidos no autorizados.
- Sobrecalentamiento, exceso de presión o daños eléctricos.
- Manipulación técnica sin autorización.

## Información adicional

La tramitación de cualquier garantía requiere la presentación de **factura o documento de compra**. Si lo pierdes, puedes solicitar una copia desde tu cuenta o contactando con atención al cliente.

Las partes reparadas o sustituidas **no amplían el periodo de garantía original**, aunque

- Evaluación técnica por parte de nuestro personal.
- En algunos casos, envío al fabricante.
- Costes logísticos asociados.

Si el defecto **es confirmado**, asumimos todos los gastos. Si **no lo está**, deberás asumir los costes generados.

Gracias por tu colaboración. Nuestro objetivo es garantizar productos fiables y asistencia técnica profesional a todos nuestros clientes.

## Casos excluyentes de garantía

**Quedan exentos de garantía los siguientes casos:**

- Daños causados por negligencia, uso inadecuado o trato incorrecto del producto.
- Reparaciones, mantenimiento o manipulaciones realizadas por personas no autorizadas.
- Uso de piezas no originales en reparaciones.
- Modificaciones realizadas sin autorización previa del fabricante.
- Instalación incorrecta o uso del producto en aplicaciones distintas a su diseño original.
- Desgaste natural de materiales debido al uso regular.

Esta garantía no limita ni afecta los derechos que tienes como consumidor, de acuerdo con la normativa nacional vigente.

Para informar sobre cualquier incidencia relacionada con la garantía, no dudes en **contactarnos**.

## Reclamaciones y devoluciones

Al realizar un pedido, recibirás una confirmación de envío, pero no podrás gestionar la devolución hasta haber recibido el paquete, salvo que este no haya sido recogido por nuestra agencia de transporte.

No se admitirán devoluciones ni reclamaciones una vez transcurridos 14 días naturales desde la recepción de la mercancía.

El producto debe devolverse en condiciones adecuadas. La falta del embalaje original o el uso leve no invalidan el derecho de desistimiento, pero pueden generar una depreciación en el reembolso, de acuerdo con el artículo 108 del RDL 1/2007. Puedes manipular el producto únicamente en la medida necesaria para comprobar su naturaleza, características y funcionamiento, tal y como lo harías en una tienda física.

Se recomienda conservar el embalaje original y todos los accesorios. Si el producto se devuelve sin embalaje original o incompleto, podría aplicarse una depreciación proporcional que afecte al importe a reembolsar. **Conforme al artículo 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y a la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo**, el consumidor solo será responsable de la disminución del valor de los bienes si los ha manipulado más allá de lo necesario para establecer su naturaleza, características o funcionamiento.

Por tanto:

- En caso de devolución de productos **faltando componentes, accesorios, manuales o el embalaje original**, o si el producto **presenta signos evidentes de uso, instalación o manipulación indebida, se aplicará una deducción proporcional sobre el importe a reembolsar**.
- La **valoración se realizará caso por caso** según el estado en que se reciba la mercancía, y siguiendo criterios objetivos, como:
  - Pérdida del embalaje original → deducción estimada de hasta un 10 %.
  - Faltan accesorios o documentación → deducción estimada de hasta un 15 %.
  - Evidencias de uso prolongado o instalación → deducción estimada de hasta un 30–50 %, o rechazo de la devolución si no es revendido como nuevo.

Waterluxe podrá **retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos o hasta que el cliente proporcione una prueba fehaciente del envío**, lo que ocurra primero. Una vez recibido, nuestro personal verificará el estado del producto. Si cumple con los requisitos, se procederá al reembolso correspondiente. En caso contrario, se podrá aplicar una depreciación o rechazar la devolución, según corresponda. El ejercicio del derecho de desistimiento no será rechazado, salvo en los casos legalmente previstos.

## 2. Exclusiones por higiene o instalación

Quedan exentos de devolución los productos precintados que, por razones de **protección de la salud e higiene**, no sean aptos para su devolución. Esto incluye:

- Filtros, membranas, cartuchos, productos químicos, higienizantes, resinas y otros similares, **si han sido desprecintados**.
- Equipos de ósmosis inversa, descalcificadores u otros sistemas conectados a la red de agua, **una vez instalados** o si han estado en contacto con el suministro.

Estas exclusiones están amparadas por el **artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007**.

> *Un producto que ha sido abierto, instalado o utilizado para el tratamiento de agua **no puede considerarse nuevo**, ni ser reacondicionado para su reventa, por lo que pierde el derecho de devolución por desistimiento.*

## 3. Procedimiento de devolución

1. Accede a nuestro formulario de devoluciones:
   👉 https://waterluxe-osmosis.es/solicitar-un-reembolso-de-mi-pedido/
2. Envía el producto utilizando tu propia agencia, asumiendo los gastos de transporte, salvo que indiquemos lo contrario.
3. Protege correctamente el producto para evitar daños durante el transporte

## 4. Gastos de envío en devoluciones

En devoluciones por desistimiento:

- El cliente asumirá los gastos de envío de la devolución, salvo indicación expresa en contrario.
- **Pedidos con envío gratuito por promoción (desde 59 €).** Si, como consecuencia de una devolución total o parcial, ya no se alcanza el umbral de la promoción, se descontará del reembolso el coste del envío inicialmente asumido por Waterluxe. Este coste se calculará según la tarifa estándar publicada en nuestra web (actualmente desde 5,99 € en Península) o, en el caso de productos voluminosos/internacionales, según la tarifa específica aplicada y visible en el checkout en el momento de la compra.
- **Pedidos en los que el cliente pagó el envío estándar.** En devoluciones totales por desistimiento dentro de plazo, se reembolsarán también los gastos de entrega estándar abonados por el cliente.
- **Productos pesados, voluminosos o especiales** (p. ej., sacos de sal, equipos de tratamiento, etc.).
  Pueden estar excluidos de la promoción de envío gratuito; en estos casos, el coste de transporte se muestra claramente antes de confirmar el pedido. En devoluciones totales, si el cliente pagó ese envío estándar, se reembolsará. Si el envío fue gratuito por promoción, se descontará el coste asumido por Waterluxe.
- **Rechazo en la entrega o no recogida.** Si el cliente rehúsa la entrega o no recoge el paquete y este retorna a Waterluxe, se reembolsará el importe del producto una vez recibido y verificado su estado, descontando los costes de retorno. Si el pedido disfrutó de envío gratuito, también se descontará el coste de envío inicial asumido por Waterluxe.
- **Dirección incorrecta o ausencias reiteradas (causa imputable al cliente).** No se considera un desistimiento formal, pero se tramitará un reembolso parcial: precio del producto menos el coste de retorno y cualquier otro gasto logístico generado. El cliente podrá solicitar un nuevo envío abonando el nuevo porte correspondiente.

recibido y verificado su estado, **descontando los gastos de envío de ida y de retorno**, así como cualquier coste logístico adicional derivado del rechazo.

- El importe de estos gastos será comunicado al cliente y reflejado en la nota de abono correspondiente.
- **Dirección incorrecta o ausencias reiteradas.** Si el pedido no puede entregarse por causas imputables al cliente (como dirección incompleta, errónea o ausencias reiteradas tras varios intentos), y el paquete retorna a nuestras instalaciones, no se considerará un desistimiento formal. En este caso, se reembolsará únicamente el importe del producto, una vez recibido y verificado, descontando los gastos de envío de ida y de retorno y cualquier gasto logístico adicional generado por la incidencia. El cliente podrá optar, si lo desea, por abonar un nuevo coste de envío para que el producto le sea reenviado, siempre que se encuentre en condiciones óptimas para su expedición.
- **Transparencia.** El importe de los costes aplicados se comunicará siempre al cliente y figurará en la nota de abono correspondiente.

## 5. Reclamaciones por daños durante el transporte

**Nota importante:** Si el embalaje del paquete está dañado a la entrega, **indícalo por escrito** en el albarán de entrega del repartidor y en su copia. Para tramitar cualquier reclamación será imprescindible:

- Fotos del embalaje exterior dañado
- Fotos del producto afectado
- Imagen del albarán con la observación del daño

Sin esta documentación, **no podremos reclamar a la agencia ni asumir la responsabilidad** por daños. Si el paquete parece dañado, aunque el producto no lo esté, te recomendamos documentarlo por precaución.

## 6. Incidencias tras la entrega

## 7. Cancelación de pedidos

Puedes cancelar un pedido sin coste siempre que **no haya sido recogido por la agencia de transporte**. Si ya ha sido enviado, deberás **rechazar el paquete en el momento de la entrega** para evitar gastos adicionales.

## 8. Plazos de entrega y responsabilidad de transporte

Los plazos de entrega son estimados y pueden verse afectados por situaciones logísticas ajenas a Waterluxe. En caso de **retrasos por parte de la agencia**, no se ofrecerá compensación económica, pero nos comprometemos a gestionar cualquier incidencia o pérdida con la mayor rapidez posible.

En caso de daños o pérdidas atribuibles al transportista, Waterluxe asumirá la responsabilidad conforme a la ley vigente y sustituirá el producto cuando corresponda.

**Transparencia y actualización de nuestros Productos**

# Información Adicional sobre los Productos Comercializados

## 1. Garantía de autenticidad y transparencia

En Waterluxe, estamos comprometidos con la transparencia y la honestidad en la comercialización de nuestros productos. Garantizamos que todos los artículos ofrecidos en nuestra tienda son exactamente los mismos que se publican, tanto en marca como en características.

La suplantación o comercialización de productos bajo la denominación de otro constituye un delito de fraude, además de ser completamente inaceptable desde un punto de vis' ético. Por ello, nos esforzamos por proporcionar descripciones precisas, detalladas actualizadas de cada uno de nuestros productos.

Aunque el proceso de actualización puede ser complejo y no siempre ocurre en tiempo real, asumimos el esfuerzo necesario para garantizar la mayor precisión posible en los datos que proporcionamos. Este compromiso refleja nuestra filosofía de transparencia y nuestra especialización como tienda dedicada al tratamiento de agua, un sector en el que la confianza y la calidad son esenciales.

## 3. Cambios en el diseño de productos por normativas ecológicas

Es importante destacar que los fabricantes europeos están implementando medidas para cumplir con las normativas de sostenibilidad de la Unión Europea. Estas regulaciones están orientadas a reducir el impacto ambiental de los productos y sus embalajes, e incluyen los siguientes cambios:

- Sustitución de empaques a color por embalajes monocromáticos fabricados con cartón reciclado.
- Reemplazo de bolsas plásticas por materiales biodegradables o reciclados, como papel.
- Eliminación de adhesivos, optando por serigrafías en los propios productos.

Si bien estas modificaciones son fundamentales para avanzar hacia un futuro más sostenible, pueden generar confusión, especialmente cuando la apariencia del producto no coincide exactamente con las imágenes publicadas.

En nuestra tienda, nos esforzamos por mantener las fotografías actualizadas y alineadas con los cambios del mercado. Sin embargo, estos ajustes en los productos pueden implicar un breve desfase entre las imágenes disponibles y los nuevos diseños implementados por los fabricantes.

## 4. Compromiso con la sostenibilidad y la calidad

En caso de cualquier duda o consulta sobre los productos comercializados, no dudes en contactarnos a través de nuestros canales de atención al cliente. Estamos aquí para brindarte la mejor experiencia y la confianza que mereces al elegirnos.

## Artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007

Este artículo establece las excepciones al derecho de desistimiento. Algunos puntos relevantes que aplican a productos como los filtros de agua son:

1. **Productos que no pueden devolverse por razones de salud o higiene**:
   - **Artículo 103, e)**: Se excluyen del derecho de desistimiento "el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega".
   - Esto se aplica a productos como los filtros de agua, que una vez abiertos pueden haber estado expuestos a contaminantes, haciendo inviable su devolución por motivos de higiene y seguridad.

## Componentes electrónicos

Por razones técnicas y de seguridad, **los circuitos eléctricos, componentes electrónicos y repuestos indicados como "no aptos para devolución" en su ficha de producto están excluidos del derecho de desistimiento**, siempre que hayan sido **desprecintados, instalados, conectados a la red eléctrica o manipulados**.

Esto se debe a que no es posible verificar su correcto funcionamiento sin proceder a su instalación y uso, lo que impide garantizar que el producto se devuelve en condiciones de venta como nuevo.

Del mismo modo, **no se aceptarán devoluciones de productos solicitados bajo demand o fabricados a medida**, lo cual se indicará expresamente en la descripción del artículo correspondiente, de conformidad con lo previsto en el artículo 103.c del Real Decreto

### Política de reembolsos

Si decides devolver tu pedido de forma voluntaria (derecho de desistimiento) tras haberlo recibido, procederemos a reembolsarte el importe correspondiente una vez hayamos recibido y revisado la mercancía en nuestras instalaciones. El reembolso se realizará mediante el mismo método de pago utilizado en la compra.

- Si pagaste por **transferencia bancaria**, te solicitaremos un número de cuenta (IBAN) para realizar el ingreso.
- En caso de pago mediante **PayPal**, el reembolso será inmediato, pero debes tener en cuenta que, desde octubre de 2023, **PayPal no reembolsa las comisiones**. Por tanto, si el desistimiento se debe a causas ajenas a nosotros, dicha comisión no será devuelta, al no poder ser recuperada por nuestra parte.

⏳ El proceso de reembolso se iniciará en un plazo máximo de 14 días desde que se nos comunique tu decisión de desistir, aunque podremos **retenerlo hasta haber recibido los productos** o hasta que nos hayas aportado prueba de su devolución, lo que ocurra antes (Art. 107.3 RDL 1/2007). La devolución del importe suele reflejarse entre 2 y 4 días hábiles tras su emisión, dependiendo del banco.

## 🚚 Gastos de envío

- Si el producto incluía envío gratuito como parte de una promoción y, tras una devolución parcial, el importe total queda por debajo del umbral de dicha promoción, **nos reservamos el derecho de descontar los gastos de envío iniciales del importe a reembolsar**, siempre que esta condición esté previamente especificada.
- En devoluciones por causas ajenas a nosotros (por ejemplo, rechazo del paquete sin justificación o ausencia del destinatario), se podrán descontar los **gastos reales de envío y retorno**, incluso si el envío inicial fue gratuito.

## ⏳ Plazos de reembolso según método de pago

- **Tarjeta de crédito o débito**: El abono del reembolso puede tardar entre **5 y 10 días hábiles** en reflejarse en tu cuenta bancaria, dependiendo del banco emisor y sus tiempos de procesamiento.
- **Transferencia bancaria**: El reembolso se realiza en un plazo máximo de **3 días hábiles** desde que se confirme la devolución. Para ello, necesitaremos que nos facilites el número de cuenta (IBAN) si no se usó ya en la compra.
- **PayPal**: El reembolso suele procesarse de **forma inmediata**, aunque podría tardar ligeramente más en función de la política de PayPal o del tipo de cuenta.

> 🔔 *Nota importante sobre PayPal: Desde octubre de 2023, **PayPal ha dejado de reembolsar las comisiones por transacción**. Por tanto, si ejercitas tu derecho de desistimiento o solicitas la devolución **por causas ajenas a nosotros**, dicha comisión no será reembolsada, ya que **permanece en poder de PayPal y no podemos recuperarla**.*

📝 **Recomendación**: Si optas por pagar mediante PayPal, ten en cuenta esta política antes de completar la compra, especialmente en casos donde no estés completamente seguro de tu pedido.

### Modificación de datos de facturación

En nuestra plataforma web, los datos de facturación que introduces al realizar un pedido son fundamentales para una correcta gestión administrativa, fiscal y logística. El sistema es completamente digital y automatizado, y protege rigurosamente la información registrada por el cliente.

Por esta razón, **no es posible modificar los datos de facturación una vez emitida la factura**, salvo en los casos legalmente permitidos, como errores materiales evidentes (por ejemplo, un CIF mal escrito o un nombre incorrecto). En tal caso, se podrá emitir una **factura rectificativa**, conforme al procedimiento regulado por la normativa fiscal

## Modificaciones antes del envío

Si detectas un error antes de que el pedido haya sido procesado o enviado, puedes solicitar la cancelación del pedido y su reembolso. A continuación, podrás hacer un nuevo pedido con los datos correctos. Esta corrección debe gestionarse siempre por iniciativa del cliente.

Los **datos de envío** sí pueden modificarse antes del envío, para corregir direcciones o facilitar la entrega. También trabajamos con agencias de transporte que ofrecen herramientas de seguimiento con opciones de cambio en la entrega.

## Después del envío

Una vez emitida la factura y enviado el pedido, los datos fiscales registrados se consideran definitivos. Cualquier modificación posterior requerirá una justificación válida y, si procede, la emisión de una **factura rectificativa**, conforme a la legislación tributaria.

## Seguridad y aceptación

Los datos facilitados por el cliente se registran junto con su aceptación expresa de nuestros términos y condiciones, constituyendo prueba de consentimiento y exactitud en el momento de la compra.

## Para futuros pedidos

siguientes casos:

- Cuando se detecte un **incumplimiento de las presentes condiciones generales o particulares** por parte del cliente.
- Si se observan indicios de **uso fraudulento**, manipulación indebida del sistema de compra o abuso de promociones.
- En caso de **errores evidentes de precio, stock o características del producto**, ya sea por fallo técnico o humano.
- Cuando no sea posible verificar la **veracidad de los datos proporcionados por el cliente** o exista una negativa injustificada a colaborar en su verificación.

En estos casos, el cliente será informado a la mayor brevedad y, si ya ha realizado algún pago, **se procederá al reembolso íntegro del importe abonado**, salvo que existan daños o gastos imputables al comprador conforme a estas condiciones.

## Jurisdicción y ley aplicable

(UE) 593/2008 (Roma I).

En caso de controversia, y conforme al Reglamento (UE) 1215/2012, el consumidor podrá optar por presentar su reclamación **ante los tribunales de su país de residencia** o ante los tribunales españoles.

Cuando el comprador actúe como profesional o empresa (persona jurídica), ambas partes acuerdan expresamente someterse a los **Juzgados y Tribunales de Murcia (España)**, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Además, informamos de que, en cumplimiento del Reglamento (UE) 524/2013, los consumidores pueden acceder a la plataforma europea de resolución de litigios en línea a través del siguiente enlace:
👉 https://ec.europa.eu/consumers/odr/

**Envíos**
Consulta aquí

**Política y Privacidad**
Haz clic en el siguiente enlace para conocer nuestra Política de privacidad.

**Política de Cookies**
Puedes consultar aquí

waterluxe

- Quiénes Somos
- Seguridad del Sitio
- Servicio Técnico StarGO
- Zona Profesional

## Información

- Derecho al olvido
- Descargar Factura
- Descuentos
- Métodos de pago
- Política de Cookies
- Política de envío
- Política de Privacidad
- Términos y Condiciones

## Soporte

- Abrir ticket de soporte
- Acceso Mi Cuenta
- Asistencia técnica de incidencias
- Informar de pedido no recibido
- Localiza tu envío

4

Certificado SSL

Tranferencia Bancaria

© 2025 Waterluxe | Tienda online Ranking 4,8-5